

気付く力と日本のもてなし
(日本文化を理解し訪日旅行者に伝えるための教材)
《指導書》

観光分野における教育認証のための
情報公開ガイドライン開発と横断的教育教材の開発

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

気付く力と日本のもてなし

(日本文化を理解し訪日旅行者に伝えるための教材)

指導書

目 次

1. 礼法ともてなし		
概要	… …	7
礼法ともてなし	… …	8
もてなしの心得とは	… …	9
2. 日本のコミュニケーション I		
第一印象は何故重要か	… …	10
三つの不快、認識は何故必要か	… …	10
「しつけ」とは	… …	11
「身嗜み」とは	… …	11
場面と目的	… …	12
3. 日本のコミュニケーション II		
好印象醸し出す三つのバランスとは	… …	13
二つの慎み	… …	14
距離感覚とコミュニケーション	… …	15
4. 思いやる心と行動		
気付きについて考える	… …	16
気遣いについて考える	… …	17
気遣い、気配りから生まれた行動	… …	17
叶う心	… …	18
察し合う心	… …	19
茶托のはなし	… …	20
江戸しぐさに見る叶い合い、察し合い	… …	20
襖の文化	… …	20

5. 日本人と季節感 I		
日本人と感性	… …	21
季節の種はどこにでもある	… …	21
季節の表現はバランス感覚	… …	21
季節の挨拶（年間計画）	… …	22
6. 日本人と季節感 II		
二十四節季を知る	… …	23
年中行事	… …	24
お月様のはなし	… …	24
7. 挨拶と言葉遣い		
挨拶の本質	… …	25
言霊という言葉	… …	25
自分の言葉を見直そう	… …	26
挨拶からはじめよう	… …	26
語彙を広げよう	… …	26
言葉の整えは実践主義で	… …	27
日常単語ベスト 10	… …	28
もてなし言葉ベスト 20	… …	29

8. 席 次		
上座と下座	… …	30
上座の位置は人で決まる	… …	30
日本式と国際式	… …	30
公式席次と儀礼席次	… …	31
床の間は何故上座なのか	… …	31
床の間の種類	… …	32
9. 日本のもてなし		
もてなしとサービスの違い	… …	33
準備の気遣い	… …	33
迎える心遣い	… …	34
送る心	… …	34
もてなしの構成要素	… …	35
和食の文化	… …	35
箸の国日本	… …	36
包みと結びの文化	… …	37
熨斗について	… …	38
10. 外客のもてなし		
ますます増える訪日外国人	… …	39
外国人客にどう接すれば良いのか	… …	39
お客様の文化背景を把握する	… …	40
世界宗教人口ベスト3	… …	41
素朴な疑問に答えられる準備を	… …	41
地域のことについて調べて見よう	… …	42

11. 外国人から見た日本文化			
神々の国日本	…	…	44
世界最古の国日本	…	…	44
アニメ大国日本	…	…	44
外国人から見た日本	…	…	45
12. 付 録（食のもてなし）			
食習慣、嗜好による文化の違いを知る	…	…	46
外国人客受入れ経験の蓄積	…	…	47
アレルギーを起こす食べ物（参考）	…	…	47

はじめに

各項目ごとに押さえておきたいポイントを拾い出した。

テキスト本文中に出てくる古文書、伝書とは、小笠原家惣領家所蔵の伝書類で公開されているものの中からの引用であるが、ここでは原文紹介はせず、現代文に訳して表現した。

授業の展開に際しては、日頃、教材で使用しているビジネスマナー関連の資料を併用するのも良いだろう。但し、日本的感性を常に重ねながら、また、文化を意識した内容に結び付けながら展開して頂きたい。

日本という大きな捉え方も大事だが、地域文化やしきたりと密着させると、より身近で理解し易いのではないだろうか。

本書は、「日本文化を理解し訪日外国人に伝える」ために、必要な情報に気付くこと、知識を蓄えるヒント、きっかけになることを期待するものである。

1. 礼法ともてなし

概 要

日本文化を理解し訪日旅行者に伝えるための知識、情報を蓄えることは重要なことであるが、単に日本文化と言っても広範囲にわたり捉えどころのないものである。

外国人のお客様（訪日旅行者）は、私たちの想像以上に「日本」や「日本文化」に関して興味を抱いている。更に、私たち日本人が思い描く外国人向け日本文化とは趣の異なる場面や現象にも日本特有の文化を感じることも多く、それらに関して思い掛けない質問を受けることが多々ある。そんな時に、的確な情報提供が出来るよう、予め日本文化、日本の食文化、郷土の歴史、民俗、地元市町村の規模、地域の産業、農水産物、名物等に関する正確な知識を、関連する雑学も含め準備し、身につけて置く必要がある。

本書では、世界でも日本独自と言われる「もてなし」に視点を置き、関連する思考、素材、作法等を紹介していき、それらを基に枝葉を伸ばし発展させて頂くことで、この情緒的なサービスを理解し、情報や知識を蓄える事により個々の資質の向上と「気付く」感度を高めていく、言わば「もてなし」に関する日本人の持つ潜在能力を引き出す事を目的としている。

各教育機関や企業でされているビジネスマナー、接客関連の指導内容から少し角度を変えた視点で、コミュニケーションやもてなしの基本的考え方を解説し、日本の長い歴史の中で培われてきた心、日本人観、古来伝わる作法の成り立ちの背景や意味合いについて検証しつつ、もてなす側の日本文化理解を深めてもらいたい。

礼法ともてなし

もともと武家の暮らしから育まれ発達した礼法は、武士達が秩序ある心豊かな関係を築くために生まれたもの。毅然として優雅な動作の根底に流れる精神は、相手を思いやる気持ちそのものである。心と身体（行動）の調和こそが日本式コミュニケーションの原点といえる。

この礼法の精神を踏まえた、心の籠ったお客様との交流を「もてなし」と呼ぶのである。

元来、日本の礼法とは、相手の為に自身がどう行動し対処すれば良いのか、相手に対する気持ち「心」を如何に表現し、誤解無く伝えることが出来るか、という考え方が根底にある。

現代のビジネスマナーや作法といわれる分野でも、何故そうしなければいけないのか、決まり事の背景、成り立ちを理解する必要がある。それにより、TPOに従い臨機応変な気付きある自然な振舞いが可能になる。もてなしの分野では特に求められる感性である。

Point

- 「気付く」感度を高めることが重要である。

- 心と身体（行動）の調和こそが日本式コミュニケーションの原点である。

- TPOに従い臨機応変な気付きある自然な振舞いが、もてなし分野では特に求められる感性である。

もてなしの心得とは

Point

- 日本は「叶い合い」「察し合い」の文化、情緒的な文化といわれる。この無形の気質を重んじる文化は日本独特なものである。

- 「もてなし」とは、相手にそのひと時を心地よく過ごして頂けるよう心配りをするることである。

- もてなしの構成要素 (P125)

- その場の状況や相手の状態に気付き、フレキシブルな対応が要求される。

- 外国人に対しては、曖昧さを排除し相手に対する気持ち「心」を形として表現することが必要である。

2. 日本のコミュニケーション I

第一印象は何故重要か

第一印象についての意識付けは最も大切な要素である。自分を良く見せようとするパフォーマンスに終始することなく、好印象を醸し出す為の動機付けが必要となる。

Point

- 第一印象は、自身を評価するひとつの基準としてインプットされる。
- 個人に対する印象の良し悪しが、関わりのある周りの人達の評価にまで及ぶ可能性がある。
- 相手が不快と感じてしまう要素を認識し、取り除くことが重要である。

三つの不快、認識は何故必要か

不快の要素はどこから入り込むのかを理解する。＝相手の視覚、聴覚、嗅覚でキャッチされる「自分が発する情報」から、不快の要素を取り除く意識付けをする。

Point

- 最も優先されるべきものが、不快を与えないための気遣いである。
- 相手の視・聴・嗅の感覚器から不快な情報がとり込まれない様に、また、不快な情報を自ら発しない様に、自分はどう対処す

べきなのか考える。

「しつけ」とは

「しつけ」とは、まず基本的な要素を取り込み、自分自身の身体を整えることが重要となる。＝自分の基準となる形、動きを身につけ、その組合せ、積み重ねに「心」が伴って、形式が生きる。

農業用語である「しつけ」→型崩れを防ぐ「仕付け」→この乱れないようにする意味を人に重ね「躰」の字を当てた。

Point

○基本は、自分自身をしつける行為から始まる。

「身嗜み」とは

身嗜みとは、その目的として「相手に不快を与えない為に自身の姿を整える」「身なりを正す心掛け」が出发点となる。

Point

○私達の行動には必ず目的があるのと同様に、身嗜みについても確りとした目的が存在する。

○何のために身嗜みに気を配るのか、もう一度考えてみよう。

場面と目的

自分は、これからどこへ行くのか、誰と会うのか、何をするのかによって、身嗜みの整え方は変化する。

Point

- 服装を始めとする身なりの整えだけでなく、身のまわりの整理も身嗜みに含まれることになる。

- 3つの場面を理解し、現在は、どの場面に相当するのか、また、その場面の中で何をするのか、どんな立場で行動するのか、その行動の目的や内容は何なのか、どういう人と会うのか、を整理する。

- 清潔感がある事、自分に似合っている事、場の状況や相手の心に合わせた身嗜みである事などが最低条件となる。

3. 日本のコミュニケーションⅡ

好印象を醸し出す三つのバランスとは

身嗜み、言葉遣い、立居振舞のバランス感覚について考える。

どの要素が出過ぎてもアンバランスとなり、好印象とはならない。しかし、全ての仕上がりが完璧に近かったとしても、「心」が伴わなければ、やはり好印象とはならない。

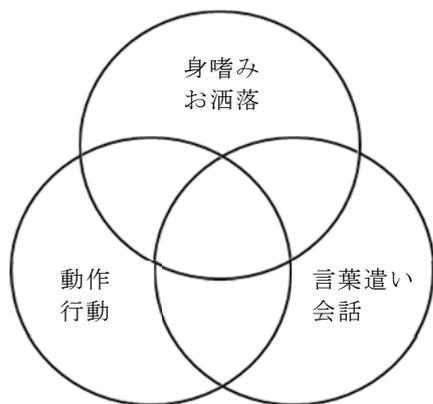
Point

○バランス感覚を持つことが重要。

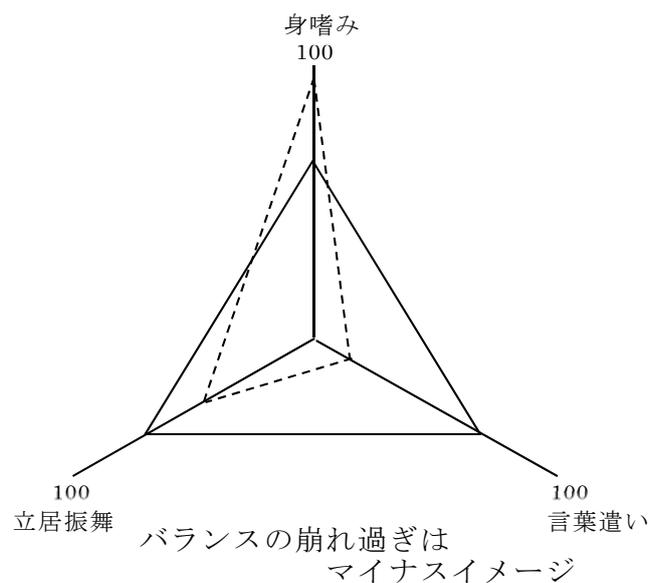
○三つの要素のうち、どれが出過ぎても足りなくても、バランスが崩れてしまうために生じるマイナス評価を避けることはできない。

○無理をした部分は、必ずボロが出る。

☆好印象を醸し出すバランス感覚



バランス感覚で好感度アップ



二つの慎み

日本のコミュニケーション文化は、人や場面との調和を前提として築かれて来た経緯がある。この調和を崩さない為の心の持ち方を「慎み」という言葉で表現する。慎みの心を持つことは、あらゆる気遣いの行動に直結する重要なポイントとなる。

Point

- 日本のコミュニケーション文化は、人や場面との調和を大前提に掲げている。
- 調和を崩さないための心の持ち様を、『慎み』という言葉で表現する。
- 「安楽度の慎み」＝非リラックス。相手に対して何時でも気遣いが出来る態勢、失礼が無いように意識できる態勢を、常に心の片隅に留めて行動すること。
- 「自己顕示の慎み」＝非顕示。自分を良く見て貰いたい、人に気に入られようとする態度が如何にも見て取れるよう行動、態度、また、融通、応用の利かない行動を慎むこと。
- コミュニケーションとしてすべての行為に絡む『キーワード』となる。
- これらの心を忘れると、不快の要素に直接結びつく種になってしまう。

距離感覚とコミュニケーション

人間も動物と同様に自分のテリトリーを持っている。見知らぬ人に必要以上に近寄られたりするとストレスを感じる。これを相手(お客様)の感覚に置き換えて、相手の私的空間に意識を留めた距離感覚を養う。特にもてなしの分野では、その行動の目的と相手との距離の保ち方を感覚的に身に付ける必要がある。

Point

- 物を受け渡す(手の届く)距離、会話をする距離、挨拶をする距離はそれぞれ違う。

- 握手をした時のお互いの距離を計測してみる。
(肩から肩までの距離=平均約 75cm)

- 深めのお辞儀をした時のお互いの距離(最低ライン)を計測してみる。
(つま先からつま先までの距離=約 90cm~100cm) 同時に
(肩から肩までの距離=約 120cm)

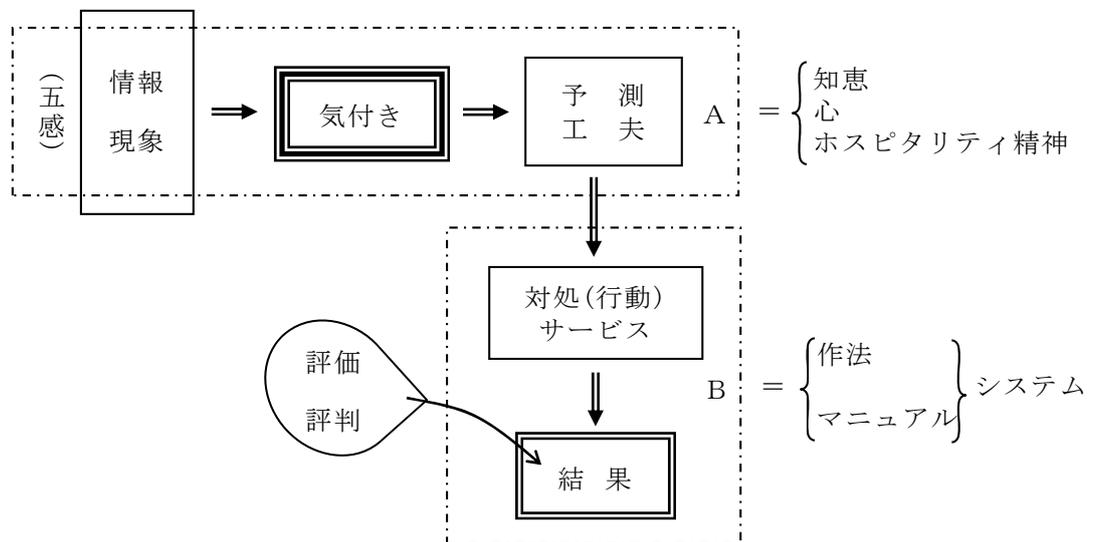
- 椅子に腰掛けている時を想定して、腰掛けている人は、立っている人が自分の正面にどの位まで近寄ると、わずらわしさや違和感を覚えるのか、最低限度の距離を体験的に割り出してみる。
また、離れても約 2 m (畳の縦の長さ)が一つの目安である。

- もてなす側にとって、相手(お客様)との距離を見極め、適正に保てる能力を身に付けておくことは、重要なポイントである。

4. 思いやる心と行動

気づきについて考える

気遣うといっても、いくら心で思っている、それが行動として現れなければ意味が無い。人との交流の中で、自分は今何をすべきか、どんな行動をとるべきか、また、その場の状況についてどうかという事に「気づく」ことから始まる。「気づき」があるから物事の予測が出来、そこから安全、便利、静粛、サービス等の「気遣い」「気配り」の行動に結びつく。



Point

- 自分の頭で考え工夫することこそが重要であり、臨機応変な対応の源泉となる。
- お客様の情報やその場面の状況、また、その時々々の現象に気付いて工夫する、この一連の思考を「知恵」或いは「心」という言葉で表現する。
- 日本独特の情緒的サービス、もてなしは、この思考を生かさなければ成立しない。

気遣いについて考える

「気遣い」「気配り」の行動は、我々の生活のあらゆる場面に適応させなければならない。そこに、いたわり、思いやりが付加されてこそ、より良いコミュニケーションが図れる。相手に対する行動に「慎みの心」が伴ってはじめて礼に叶う事になる。表現方法や形式を丸覚えするのではなく、その心を読むことで気遣いが理解できるのである。

Point

- コミュニケーションに関する作法の背景には、相手を「気遣う」という心が存在していることを忘れてはならない。

気遣い、気配りから生まれる行動

物を受け渡す行動について考察してみると、相手に対する気遣いの積み立てが理解できる。色々な物の受け渡し方や、テーブルセッティングを想定して、受け側にとって一番良い方法とは何か（受け取り易さ、使い易さ、見易さ、危険の回避、心の負担の回避等）をシュミレーションしてみる。

Point

- 相手に渡す行為であるから、受ける側に立った気遣いと発想が必要となる。
- 安全、便利、静粛、サービス等、相手の状況、渡す物の性質に気付き、その扱い方や行動の中に、予測と工夫を積み立てることが求められる。

○無神経さの生む行為こそが大敵である。

○臨機応変な対応とは、「気づき」の感度が高まってこそ成立する能力といえるのである。

吐う心

利休の言葉に「叶いたるはよし、叶いたがるは悪しし」という一節がある。茶人として、もてなす側の心のありようを言っている。正にコミュニケーションの真髓を表現した言葉である。

せっかくの行為も「〇〇してやっている」という意識では、相手がこれから何をしようとしているのか、今どんな事を望んでいるのかを察する心も生まれない。また、受ける側も同様の意識では感謝の気持ちも起きない。

Point

○吐うとは、お互いの気持ちが自然体で調和して交わった状態を意味する。私達の行動に置き換えてみると、正にもてなしの真髓を表現した言葉である。

○相手のしてくれた行為に「気付くことができるか」「受け止められるか」「それに応えられるか」ということ。

察し合う心

相手の状況や心持ちを思いやり、それに見合った行動が、日本人の作法のあり方の中に息づいている。

時と場合、相手の心情、タイミングを考える気配り＝相手の状況を察した行動が取れるかどうかが重要となる。本来の「合わせ」とは、己の慎みと相手を思いやる気持ちとの間に不純な夾雑物がない状態をいう。

Point

- 相手の状況や心持ちを思い遣り、それに合わせた行動が日本人のもてなしのあり方の中に息づいている

- 本来の「合わせ」とは、自己の慎みと相手を心から思いやる気持ちとの間に不純な夾雑物きょうざつぶつが介在しない状態をいう。

- 相手の状況を察した行動がとれるかどうか。

茶托のはなし

お客様にお出しするお茶に茶托を付けるのは何故なのか。答えられる人は意外にも少数である。

その目的は、茶の温度(熱)から相手の手を保護するためであり、お客の手を気遣い、生まれた道具である。

道具の出来上がりの意味と当時の作法を理解することで、現在の茶托の扱い方が理解できるのである。

江戸しぐさに見る叶い合い、察し合い

近年、上手なコミュニケーションの手本として「江戸仕草」が脚光を浴びている。トラブルを起こさないための知恵・人付き合いを円滑にする方法・相手を思い遣り、物を大切にする心等、知恵の結集と言える教えである。

襖の文化

日本家屋は、木と紙の文化といわれる。なるほど確かに現在でも和室の間仕切りは、障子や襖で仕切っていて、それぞれが独立した部屋として機能する構造の家屋は多い。

物理的に弱く防音機能もない襖や障子を間仕切りとする和室のプライバシーは、相互の信頼関係だけで保たれる＝お互いが相手を察し合う心がなければ成立しないのである。

Point

- 日本人は、察し合う心と約束事で物理的弱点を補い、石や鉄の壁にも匹敵するほどの頑丈な隔てを精神的に築き上げたのである。

5. 日本人と季節感 I

日本人と感性

日本人は元来、農耕民族である。そのため、季節に対する感覚は敏感なものを持っているはずである。自然の微妙な変化も見逃さない観察力や季節の変化を美として捕らえることの出来る感性が備わっている。この情緒豊かな季節感を、もてなし、サービスに結び付けて相手の心を和ませる作法を築いて来たのである。

Point

- 「六日の菖蒲 十日の菊」という言葉

季節の種はどこにでもある

季節を感じる素材は、生活の中にたくさんある。初物や旬の食材、年中行事、二十四節季や雑節、各地の風物や歳時記、天気予報なども重要な情報源となる。これらの知識、情報を仕入れて活用することで、もてなす側は表現の工夫に繋がる。

季節の表現はバランス感覚

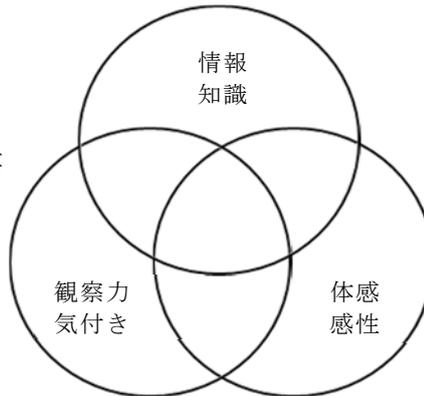
実際の季節と言葉の表現をしっかりと整合させる必要がある。

今日現在の季節はどの辺りに位置しているのか、戸外の気候を自分はどう感じているのか、周りの自然はどう変化しているのか、などを実感していないとその時期の「当を得た」表現は見つからない。

知識だけに頼ると、言葉と気候が折り合わない、形式だけの挨拶になってしまうのである。

挨拶もタイミングのずれた『六日の菖蒲』にならないよう気を付けたい。

季節の表現はバランス感覚が重要

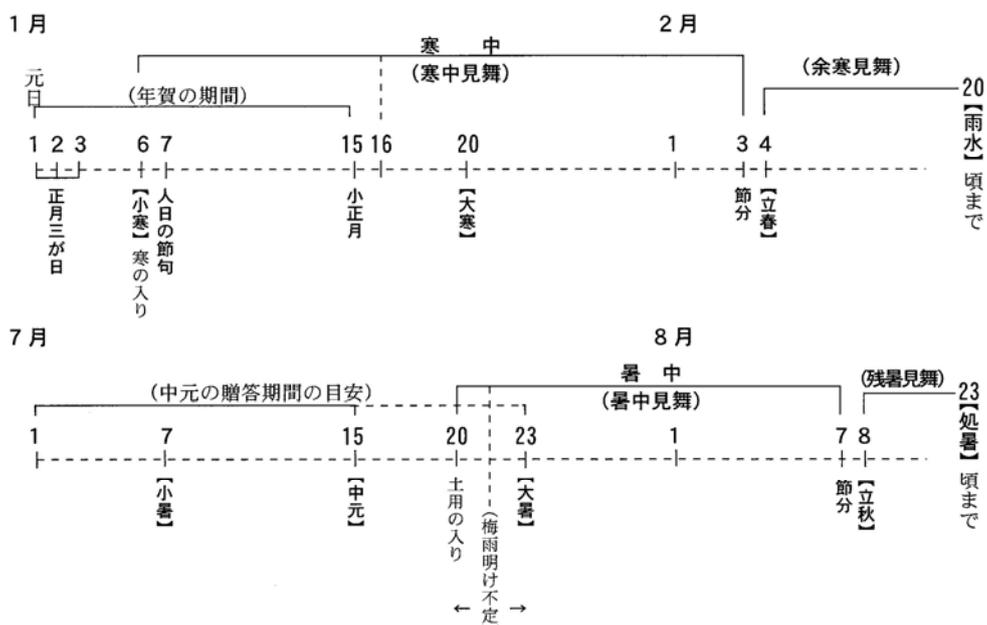


季節の挨拶（年間計画）

季節を表現する言葉の中には、昨日まで使えた表現が、今日からは使えないというものもある。生活習慣の中にある季節の挨拶を拾い出し、その挨拶が使える期間（地域のしきたりによって異なる場合もある）を明確に理解しておくことが重要である。

Point

- 季節のスピードは意外と速く、油断していると言葉が季節の移ろいに置いて行かれてしまうことがある。



6. 日本人と季節感 II

二十四節気を知る

太陽は、1日に約1度ずつ天球上の横道線上を移動している。それが、春夏秋冬の季節の変化を起こし、1年で元の位置に戻る。この天球上の太陽の動きを24等分に示し、各季節を知る暦上の呼び名が二十四節気である。

旧暦を使っていた時代は、月の満ち欠けを本として日にちを充てていたため、現在のグレゴリオ暦に比べ1年が11日前後短くなってしまふ不合理がある。そのままでは年の経過とともに日にちと季節は大きくズレを生じてしまうのである。

今のカレンダーでは、4年に一度閏年を設け、1日足すだけでズレを修正できるが、旧暦では3年で約ひと月分のズレが生じてしまふため、3年に一度閏年を設け1か月を足す（1年を13か月とする）ことで、日にちと季節のズレを修正する必要があった。

正確な太陽の角度を季節の目安とし、正確な季節の位置を知るためには、二十四節気は欠かせない情報といえるのである。

当時は、二十四節気と暦を併用して農事の計画を立てたのである。

Point

- 季節の1年は、立春を起点として四季の巡りを考える。

- 伝統的な年中行事は、現在のカレンダーに合わせて行っているものと旧暦の時期で行っているものがある。

- 季節時計を参考に日にちを乗せて見ると、今現在はどのあたりの季節に位置しているのか理解できる。

年中行事

各地で伝わる年中行事は様々であるが、ここでは、全国的にポピュラーな行事であり、その季節らしさが比較的表現し易い「節句」について解説する。

これを基に各地域に伝わる伝統行事について、その行事に因んだ料理や飾り付け、地域らしさを「もてなし」の演出として盛り込むヒントにしてもらいたい。

Point

○節供の行事は、殆どの地域で現在のカレンダー（太陽暦）の日にちで行われているので、そこに登場する食材や草花と季節との間に矛盾が生じる。この行事を太陽暦採用以前の旧暦に重ねて考えてみると季節と行事が整合する。

○節供以外の季節の祭りや恒例行事についてまとめてみよう。
(その時期の食べ物、その行事のしきたり等)

お月様のはなし

新月(朔)→上弦の月(七日月)→望月(満月)→下弦の月→^{つごもり}晦
このサイクルを「ひと月」という。

Point

○月を愛でる文化を見直す。

7. 挨拶と言葉遣い

挨拶の本質

出会いのシーンで欠かせない挨拶は、コミュニケーションの入り口であり、その表現は意思を伝達する重要な手段といえる。

Point

- 普段何気なく交わす挨拶「こんにちは」という言葉には、農耕民の文化が潜在している。

- 挨拶とは、そもそもは仏教用語である。

- 「挨」の字には、近づく、開く、の意味が含まれ、「拶」には、迫る、の意味がある。自ら近づき相手の心をこじ開ける、そんな力強い意味が込められている。

- 「心を開いてお互いに理解し合おう」という約束事があることを忘れてはいけない。

- 挨拶言葉に意思を載せる大事な作業を忘れてはいけない。

言霊という言葉

Point

- 私達は、もっとも身近な情報伝達手段として言葉を持っている。私達は、言葉を使ってものを考え、また、自分の思考や感覚、感情を表現し、他人とのコミュニケーションを図っている。言葉は、それを使う人の人間性が現れる重要なものである。

自分の言葉を見直そう

Point

- 言葉は、心を伝達するもの。その中には知識、情報、約束ごとすべてを含むのである。会話には、相手の立場と自分の立場をわきまえた言葉遣いが必要である。

挨拶からはじめよう

Point

- 先ず、初心に帰って初歩的な挨拶を自分からはっきり言える習慣をもう一度身につけてみる。

語彙を広げよう

Point

- 外国人には、日本語は難しいと言いう。しかし、私達日本人にとっても難しい言語である。
- 日常使っている言葉について丁寧な表現、尊敬表現、謙譲表現などの使い分けを意識し、整えていく事から始める必要がある
- 自分の持っている言葉（表現方法）のボキャブラリーを広げる必要がある。

言葉の整えは実践主義で

社会人になっても、なかなか思うようにならない所が言葉の難しさである。在学中から尊敬語、謙譲語の使い分けを意識した会話に心がけることを勧める。

Point

- いくら流暢な言葉遣いであっても、温もりや誠意が感じられない場合がある。

- 会話に「ヒト」が存在しなければ、コミュニケーションにはならないのである。

日常単語ベスト10

敬語についてもう一度整理しておこう。

普通語	尊敬表現	謙讓表現
する		
いる		
行く		
来る		
言う		
思う		
たずねる		
たべる		
知る		
見る		

他の言葉についても、確認しておこう。

もてなし言葉ベスト20

もてなしの場面でよく使う単語についても丁寧な表現を整理しておこう。

1	きょう	
2	きのう	
3	おととい	
4	あした	
5	あさって	
6	あっち	
7	こっち	
8	少し	
9	あります	
10	そうです	
11	できません	
12	どうですか	
13	どうしますか	
14	わかりました	
15	知りません	
16	知っていますか	
17	わかりません	
18	いやです	
19	すぐ来ます	
20	なんの用ですか	

他の言葉についても、確認しておこう。

8. 席次

上座と下座

人が集まれば必ず席次の問題が生じる。封建時代の程ではないが、現代でも序列意識は根強く残っている。

席次は、部屋の構造、席の配列、人員構成等により違いが出てくる為、先ずは、生活の場での上座下座について、多少なりともわきまえておく必要がある。

Point

- 和室、洋室の上座下座について、ごく基本的なパターンを頭に入れて置くだけで意外と簡単に解決できるものである。

- 最上位(要)の位置が決まれば、そこから席次が見えて来る事になる。

上座の位置は人で決まる

よく会合などで、席の上下の譲り合いの光景を目にするが、その場の席の上下をあまり意識しすぎるのも問題がある。出席者の序列がはっきりしているような時は別だが、状況によっては、席次の上下を付けても意味のない場合もある。

日本式と国際式

日本式の席次の決め方と、硬式として採用している席次の決め方には違いがある。

日本的な考えでは客位(上席)、主位(次席)の位置を間取りにより変化させて考え、オープンスペースの場合は、向かって右側が上座、更

に中心がある場合は、中央を中尊＝最上位とし客位、主位と続く。国際式では、向かって左側が上座となり、中心がある場合は、中央を最上位とし、向かって左が2番目、右が3番目となる。これは建物の構造、間取りには関係なく決まっている。国家元首と国賓が並ぶ時は、お客様が向かって左側。表彰台の順位も同様の配列となる。

公式席次と儀礼席次

国家が官職に就いている人に与える席次を公式席次。それ以外の社会人に礼儀として与える席次を儀礼席次という。カナダやマレーシアなどのように、公式席次を公表している国もあるが、アメリカ合衆国のように行事ごとに決めることを建前として、公表しない国もある。日本では、諸外国の方式に準じた暫定席次となっている。

会の趣旨や目的によりどこまで序列を意識するのか、上位席をどこにセットするのか、という段取りは必要となる。

床の間は何故上座なのか

床の間が設えてある和室は、格式のある客間として使われる。掛け物が飾られ、或いは、花が生けられた時、囲まれた四角い額縁にぴたりと収まり、軸、花などがバランスよく調和して、一つの絵を鑑賞する時のようなすばらしい効果を発揮する。

Point

○客の心を受けて飾るものである。

○一見無駄な空間のように思われるが、床の間は私達日本人にと

って、心を映す大事な空間といえる。

床の間の種類

床の間の形式は数多く存在するが、八種に大別できる。

本床・蹴込床・踏込床・^{ほら}洞床・釣床・織部床・袋床・^{がんわりとこ}龕破床

○日本家屋の特徴や、和の設えについて、また、日本らしさを表現するための方法など調べてみよう。

9. 日本のもてなし

もてなしとサービスの違い

ビジネスでいうサービスとは、その行為に対して対価を頂く、いわば等価交換から始まるものであろう。これは、ルールに基づいた物質的な行為が中心となる。

対して「もてなし」となると奥が深く一言で言い表せるものではない。正に日本独特の情緒的思想である。極論を言えば見返りを求めることなくひたすら相手のためを考えて行動することに繋がる。

この情緒的な感性を如何にサービスに乗せられるかで、付加価値と奥行きが表現できるのである。

準備の気遣い

もてなしとは、来客に対し、そのひと時を心から和んで頂ける様に心配りすることである。もてなしの第一歩は、迎える準備から始まる。第1に挙げられる条件は、清掃である。玄関周りから提供する部屋まで清潔さを心がけ、きちんと整頓しておくことが重要である。

Point

- 玄関は、その家の顔。お客様が最初に出会う空間である。

- 『脚下照雇』＝玄関や応接間の乱雑さは、その人の性格やその家、または、その会社の内情をも映し出している。

迎える心遣い

晴れた日ならば、玄関先に打ち水をしたり、三和土を洗い流してあったりすると、なんとも清々しい空気が漂う。それは、お客様を迎え入れる準備が出来ていることを意味する。

雨の日ならば、足元が滑らないような工夫や、傘たての準備など細かい気付きがポイントとなる。

季節らしい飾りつけも来客の心を和ませる要因となる。

送る心

お客様がお帰りになる時の心遣いは最も重要なものである。旅の印象として鮮明に記憶される一つである。

丁寧な送りとは、余韻や後味を大切にすることを心もった送り方である。

Point

- 日本人は、終わりぎわを美しくすることへの感覚を大切にしている文化を持っている。
- 最後の送り出しの方法一つで印象を左右することになるの。
- 「しめくくりを大切にしている心」の意識付けは特に重要である。

もてなしの構成要素

もてなしを構成する要素とは、「設え」「装い」「振舞」であるといわれている。

Point

○もてなし側は相手が何を望み、何に喜びを感じてくれるかを常に予測し、思い遣り、計画を立てることになる。

○「情報に気付いて工夫する」という思考の実現である。

和食の文化

日本の食文化は四季折々の年中行事と密接に関わりを持っている。和食には、ただ食べる事のための料理ではない要素が含まれているのである。

自然を崇め、収穫に対する感謝の行事などは、まさしく神や祖霊に食事を供えもてなす行事である。

また、季節の移ろいを美として表現する感性が、食に生かされ、料理そのものが客をもてなす精神を反映しているのである。

そこには、器や盛り付け、彩りを楽しみ、旬の香りを楽しみ、季節の移ろいを感じながら食材と料理の味を楽しむ、という五感で食する醍醐味がある。

箸の国日本

西洋の食事では、ナイフ、フォーク、スプーンなどの多彩な道具を使い分けるのに対して、日本の「箸」は、簡素で単純な構造にもかかわらず、これひとつで食材を引き裂く、ちぎる、挟む、つまむといった食事に必要な一連の動作をこなしてしまう優れた道具である。

これだけ器用に使いこなすべき道具であるから、当然として使い勝手、清潔感、美的センスといったものが加味され、機能美に優れた完成度の高い道具として今日に伝わっているのである。

☆箸のこだわり
☆箸の正式、略式
☆箸の使い方

} について検証してみよう。

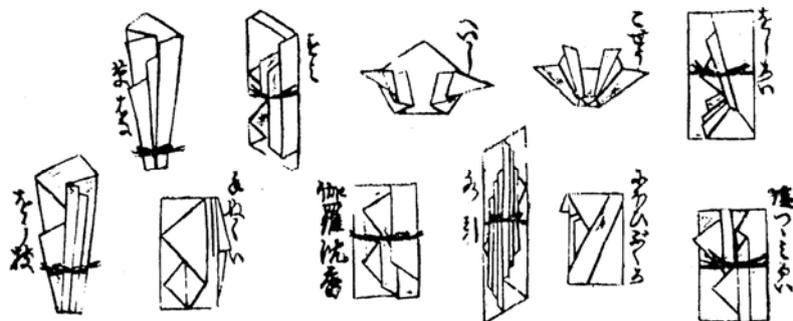
包みと結びの文化

日本人は中元や歳暮など、季節の折々に贈答をしあう習慣を今でも大切にしている。それも、ただ送るというだけでなく、贈る品に紙を掛け、水引を結ぶ習慣を今でも守っている。

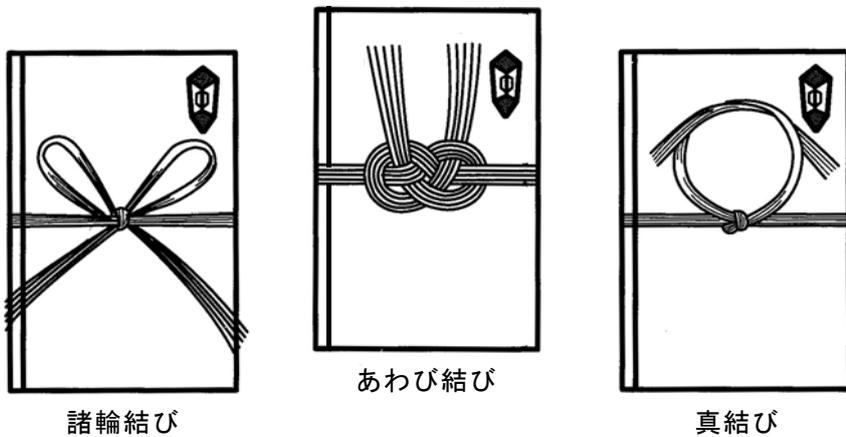
白い和紙で品物を覆うことで、身の汚れや外界の悪疫からその品物を隔てる「結界」の役割を果たす意味が込められている。

Point

- 相手に差し上げる物を外界の汚れから守り、大事にするという思い遣りの心、もてなしの精神が反映されているのである。
- 日本の贈答は、贈る「心」をデザインし、贈答の「形」を作り上げているのである。
- 物を大切にするための折形の技術が、折鶴に代表される折紙文化として今に至り、延いては、宇宙技術にまで応用されるのである。



- 祝儀包みの水引の結び方には、二つの大きな違いがある。



のし 熨斗について

そもそも祝い事に現金を包む習慣が一般化したのは、明治時代以降、紙幣が登場し普及してからのことである。

本来熨斗とは、鮑を細長く切り「火のし」で平たく延したことから「熨斗」という。

お祝いを包むということは、現金を酒に見立て、そこに「肴」を添え、酒肴を贈る意味になる。それは、「共に盃をいっこん一献交わし、お祝いしよう」という祝意を込めた形といえる。

一献とは、一品の料理で互いに盃三杯ずつ飲み合うことをいう。古式三献式では、一献ごとに肴も入れ替わるので、その料理を思案することを献立というのである。

10. 外客のもてなし

ますます増える訪日旅行者

2013年9月8日、ついに2020年オリンピックの東京開催が決定した。

インバウンド観光客の更なる増加が予想されるこれからの時代、地方の観光地（温泉地）への誘客には、外客対応のできる宿泊施設が重要なファクターを占めることは間違いないであろう。

外国人客にどう接すれば良いのか

外客に対しては、本来、日本人が得意とする相手に対する肌理の細かい気遣い気配りの能力を存分に発揮してもらいたい。

基本的には、日本人と外国人と分け隔てなくおもてなしをすることが重要であるが、外国人客の日常には無い日本の公衆ルール（例えば、日本の風呂の入り方や和食の食べ方、畳に敷いた布団で寝ることができるかなど）への理解を求めるための情報提供が必要である。

Point

- 「外国人客だから特別な方法で接しなければいけない」ということはない。
- 日本文化に関して思い掛けない質問を受けることが多々ある。
その時、的確に情報提供ができるように、あらかじめ、日本文化に関する知識を準備し、身に付けておくべきである。
- 外国人客の日常には無い日本の公衆ルールについて、理解を求めるための情報提供が必要である。

○もてなし側は、お客様の持つ文化（異文化）への理解が重要となる。

お客様の文化的背景を把握する

外国人客に対してのおもてなしのポイントとして、お客様の文化的背景を把握すること、人種、民族、言語、宗教的な生活習慣などであるが、特にその方の信仰する宗教、その国の主宗教への意識はとても重要である。

Point

○料理について言えば、「食べることができないもの」「食べてはいけないもの」「食べたくないもの」をお客様から確認することによって、宗教対策、アレルギー対策などの解決策が講じられる。

○外国人のお客様に関する最大のトラブルは、イスラム教、ヒンドゥー教、ユダヤ教などを信仰する方達が、宗教的に禁じられているものを知らずに食べてしまうことである。

世界宗教人口ベスト3

- 1位 キリスト教を信仰する人は、世界人口の約 33.3% = 22.5 億人
 - 2位 イスラム教を信仰する人は、世界人口の約 22.2% = 15 億人
 - 3位 ヒンドゥー教を信仰する人は、世界人口の約 13.5% = 19.1 億人
- 因みに、第4位は無宗教で世界人口の約 11.4% = 7.7 億人、
仏教を信仰する人は、世界人口の約 5.7% = 3.8 億人、
神道に至っては 0.04% = 278 万人といわれている。

私達、日本人にとってごく当たり前の信仰心や宗教観は、この数字から見る限り、世界の中でも少数派と言えるのである。

素朴な疑問に答えられる準備を

訪日外国人は、日本の象徴的な文化については意外とよく調べて来ている。

- ☆日本に祭りが多いのはどうして？
- ☆お礼を言うときでも「すみません」とあやまるのはなぜ？
- ☆どうして、茶道でお茶碗をくるくる回すの？
- ☆どうして、日本人はお花見で大騒ぎをするの？
- ☆日本人を誘ったら「また今度」と言われたが、「今度」っていつ？

などのような思いもよらぬ素朴な疑問を抱いている人は意外と多いのである。サブカルチャーやB級グルメなども含め、情報提供ができるよう下調べが必要であろう。

地域の事について調べてみよう

地元の事柄につて、情報を収集してみよう。

(住んでいる地域のこと、学校や職場であれば、その所在地域のこと)

☆都道府県名は_____ 人口は? _____人

☆男女比は? 男 _____人 女 _____人

☆市町村名は_____ 人口は? _____人

☆男女比は? 男 _____人 女 _____人

☆地域の平均年齢は? _____歳

☆この地域の代表的な産業は? _____

☆代表的な農水産物は? _____

☆地域の伝統料理は? _____

☆地域の名物は? _____

☆お勧めのお土産は? _____

☆是非行ってもらいたい地元観光地は? _____

☆地域出身の有名人、著名人は? _____

☆地域の歴史について

☆地域の民俗について

☆地域の祭りについて

☆その他、是非伝えたい地域文化として、どんなものがあるか調べてみよう。

11. 外国人から見た日本文化

神々の国日本

私たちの身の回りを見渡すと、町のそこかしこに神社やほこらが存在する。それは、八百万やおよろずの神といわれるほど多くの神々が祀られているのである。

そのような神々からの恩恵によって生かされていると考え、大自然との調和を大切にし、敬ってきたのである。

Point

- 自然との調和を重んじる精神が、もてなしの情緒的な心を育み、また、他宗教や異文化を受容する日本独特の文化として培われてきたのである。

世界最古の国日本

世界で現存する国家の中で、日本は建国から最も古い歴史を有しているといわれる。「日本書紀」には、初代神武天皇の即位が紀元前660年だったことが記されている。以来2600年以上の歴史を刻んできた。しかも国家の連続性が途切れたことがないのである。

そんな歴史の積み立てと経験の蓄積から、現在の常識が育まれている。

アニメ大国日本

日本のアニメやマンガを通じて日本に親近感を持ち、日本文化や日本的価値観に興味を抱く外国人は少なくない。また、これをきっかけに日本語を学ぼうとする人も増えている。

外国人から見た日本文化

私達日本人にとってはあたり前の光景や行動も、初めて日本を訪れた外国人にとっては奇異に見えたり、不思議に思ったり、また感激したりするものがある。そんな日本の習慣や文化を探し出してみよう。

☆キーワード

礼儀、挨拶、お辞儀、敬語、祭り、花火、花見、四季、相撲、歌舞伎、能、和室、畳、茶道、華道、盆栽、和服、神社、寺、和食、箸、刺身、寿司、ラーメン、アニメ、コスプレ、100円ショップ、など

他にも関連情報を集め、まとめておくと良いだろう。

12. 付 録（食のもてなし）

この項は、多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル（国土交通省 総合政策局 観光事業課）を参考とし、本書に関連するポイントの抜粋及び解説を加筆したものである。

食習慣、嗜好による文化の違いを知る

料理について言えば、「食べることができないもの」「食べてはいけないもの」「食べたくないもの」をお客様から確認することによって、宗教対策、アレルギー対策などの解決策が講じられる。

外国人のお客様に関する最大のトラブルは、イスラム教、ヒンドゥー教、ユダヤ教などを信仰する方達が、宗教的に禁じられているものを知らずに食べてしまうことである。そんなリスクを回避する為にもポイントを確認して置く必要がある。

- ・イスラム教を信仰するお客様
- ・ユダヤ教を信仰するお客様
- ・ヒンドゥー教を信仰するお客様
- ・ベジタリアンのお客様

外国人客受入れ経験の蓄積

Point

- 外国人のお客様の要望には、初めての場合はとまどうことも多いが、一度対応すればその経験を次回に活かすことができる。

- 情報と経験をストックすることによって、外国人のお客様に対するより質の高い接客、より柔軟な受入が可能になってくる。

- 宗教上の理由で食事規制を持つ様々なお客様に対して、決して偏見を持たず、恐れず、積極的に受け入れていくことは、国際感覚とプロフェッショナルとしての意識を備えた人材を育てることに繋がる。

食物アレルギーを起こす食べ物（参考）

☆必ず表示される5品目（微量でも表示義務がある）

- そば、落花生 → 食物アレルギーの症状が重篤のもの
- 卵、乳、小麦 → 食物アレルギーの頻度が高いもの

☆表示が勧められている20品目

- あわび、いか、イクラ、エビ、カニ、サケ、サバ、オレンジ、
- キウイフルーツ、桃、りんご、バナナ、くるみ、牛肉、鶏肉、
- 豚肉、大豆、まつたけ、やまいも、ゼラチン

平成25年度 文部科学省
成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

気付く力と日本のおもてなし
(日本文化を理解し訪日旅行者に伝えるための教材)
《指 導 書》

平成26年3月
観光分野における教育認証のための情公開ガイドライン開発と横断的教育教材の開発
(代表校:学校法人浦山学園)

連絡先: 〒939-0341 富山県射水市三ヶ 576
学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校
電話:0766-55-1420

*本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます。